

RAPPORT

**CADRE POUR AGIR
ET RENDRE COMPTE**
Logement privé

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR
DES DROITS**
defenseurdesdroits.fr



Direction de la promotion des droits et de l'égalité
Vanessa PIDERI - Chargée de mission
Avec la contribution de **Béatrice Robert de MASSY**
et **Eva MENDUINA-GORDON** - Chargées de mission
2012

SOMMAIRE

Avant propos 5

> **Partie 1 : Un contexte susceptible de permettre l'émergence d'inégalités et de discriminations** [7](#)

I. L'accès au logement privé : « un parcours semé d'embûches » [8](#)

1. Un marché tendu générant des risques d'exclusion [8](#)

2. Des exigences accrues pour la sélection des candidats locataires [8](#)

3. Des situations d'inégalités de plus en plus perceptibles [9](#)

II. La position d'intermédiaire : une position délicate [10](#)

1. Une profession fortement exposée au risque de discrimination [11](#)

2. Face à ces difficultés, quels enjeux pour les agents immobiliers ? [11](#)

> **Partie 2 : Analyse des réponses : bonnes pratiques et points de vigilance** [12](#)

Préalable : méthodologie d'analyse du questionnaire [13](#)

I. La relation bailleur/agent immobilier [13](#)

1. La communication sur la prévention des discriminations [13](#)

2. L'accompagnement dans l'analyse des besoins [14](#)

3. La rédaction des offres [14](#)

4. L'instruction des dossiers des candidats locataires [15](#)

5. La définition des conditions de ressources et de garanties [15](#)

6. Le rôle de l'agent dans le choix final [16](#)

II. La relation candidat locataire/agent immobilier [16](#)

1. La communication sur la prévention des discriminations [16](#)

2. L'accueil et l'information [17](#)

3. La protection des données relatives au candidat [17](#)

4. Les éléments recueillis pour les dossiers de candidatures [18](#)

5. L'appréciation des ressources [18](#)

6. Le suivi des candidatures [19](#)

III. La prise en compte des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap [20](#)

1. Le diagnostic sur l'accessibilité [20](#)

2. La communication sur l'accessibilité dans les offres [21](#)

3. La sensibilisation des agents immobiliers sur l'accessibilité [22](#)

Conclusion et pistes de réflexion pour les actions menées par la FNAIM [23](#)

Annexes :

Annexe 1 :

Questionnaire intégral [26](#)

Annexe 2 :

Caractéristiques et liste des répondants [31](#)

Annexe 3 :

Les actions menées par le Défenseur des droits dans le domaine du logement privé [33](#)

Annexe 4 :

La réglementation sur l'obligation d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap [34](#)

AVANT-PROPOS

Le Défenseur des droits

Depuis le 1^{er} mai 2011, le Défenseur des droits a succédé au Médiateur de la République, à la Commission nationale de déontologie et de la sécurité (CNDS), au Défenseur des enfants et à la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE). Le Défenseur des droits est une autorité constitutionnelle indépendante, chargée de veiller à la protection des droits et des libertés. Il a notamment pour mission de promouvoir l'égalité (articles 4 et 34 de la loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011). Dominique BAUDIS a été nommé Défenseur des droits, sur proposition du Premier Ministre, François FILLON, le 22 juin 2011.

Au sein du Défenseur des droits, [la mission de promotion des droits et de l'égalité \(DPDE\)](#) vise à créer les conditions d'une égalité concrète et d'une société durablement plus juste, en ne se limitant pas à lutter contre les discriminations une fois qu'elles sont intervenues, mais en anticipant pour permettre de les prévenir. Une telle action nécessite d'identifier concrètement les phénomènes et les mécanismes producteurs d'inégalités ou de discriminations.

A cette fin, la Direction de la promotion des droits et de l'égalité a élaboré une méthode d'intervention, intitulée « cadre pour agir et rendre compte » (CARC), qui consiste à adresser un questionnaire aux professionnels dans différents domaines (employeurs, collectivités, etc.). Cette démarche permet de constituer un véritable tableau de bord des

bonnes pratiques en matière de lutte contre les discriminations et promotion de l'égalité et d'élaborer une politique de changement des pratiques, en partenariat avec les acteurs mobilisés.

Parce que le secteur du logement est déterminant en matière de cohésion sociale et génère des situations potentielles d'inégalités de traitement, le Défenseur des droits a inscrit ce domaine comme l'une de ses priorités, dans la continuité des actions menées par la HALDE depuis 2005 (*cf. annexe 3*). Dans ce cadre, une action engagée en 2010 en collaboration avec la première fédération nationale de l'immobilier (la FNAIM) a consisté en l'envoi d'un questionnaire à 90 chambres régionales et départementales composées de professionnels, le plus souvent directeurs d'agence.

La Fédération nationale de l'immobilier (FNAIM)

Première organisation professionnelle du logement en Europe, la FNAIM représente plus de 12 000 adhérents, répartis sur l'ensemble du territoire et exerçant 14 métiers différents : spécialistes de la transaction et de l'administration de biens, de l'immobilier d'entreprise, de l'aménagement foncier ou de l'expertise.

En tant que membre de l'observatoire national général des marchés de l'immobilier, la FNAIM met à la disposition de ses adhérents des données permettant d'adapter les pratiques à la réalité du marché. Elle s'est dotée en 2005 d'un code d'éthique et de déontologie qui engage chaque membre adhérent. Un comité d'éthique et de déontologie a été créé afin de veiller à la bonne application du code par les adhérents et leurs collaborateurs.

26 sur 90 chambres régionales et départementales ont répondu au questionnaire, dessinant ainsi un premier état des lieux des pratiques professionnelles des intermédiaires du logement privé. Les enseignements tirés de ces réponses devraient permettre à chacun de développer de bonnes pratiques sur la base des initiatives d'ores et déjà mises en œuvre.

Le présent guide comporte deux parties :

- la première partie dresse un rapide état des lieux des conditions d'accès au logement locatif privé, et des risques afférents en matière d'inégalités et de discrimination ;
- la deuxième partie analyse les réponses au questionnaire des professionnels de l'immobilier sous trois aspects (relations avec les bailleurs, relations avec les candidats locataires et les problématiques spécifiques aux personnes en situation de handicap), en rappelant la réglementation applicable et en formulant des recommandations sur les points de risques identifiés.

PARTIE 1

Un contexte susceptible de permettre
l'émergence d'inégalités et de discriminations

I. L'accès au logement privé : « un parcours semé d'embûches »

1. Un marché tendu générant des risques d'exclusion

Le parc de logements locatifs privés représente 54% du parc locatif dans son ensemble (6 millions de logements). Il est composé le plus souvent d'unités de petites tailles (54% de studios et de deux pièces) avec une forte concentration dans les grandes agglomérations. Trois facteurs ont contribué à la croissance du parc locatif privé depuis 1992 : la stabilisation de la législation relative aux rapports locatifs, la diminution des taux d'intérêts des prêts et les mesures fiscales favorisant l'investissement locatif privé.

Si les données¹ démontrent que le parc locatif privé a progressé rapidement ces dernières années, il n'en reste pas moins que les candidats à la location éprouvent des difficultés pour trouver un logement.

Entre 1998 et 2011, la progression des loyers s'est faite au rythme annuel moyen de 3 % sur la France entière et le logement est devenu le premier poste de dépenses des ménages². Cette progression concerne tous les types de logements. Cependant, on constate une tendance à la hausse des loyers un peu plus rapide pour les studios et 1 pièce (+ 3.3 %, pour 23.7 % du marché) et pour les 2 pièces (+ 3.1 %, pour 31.1 % du marché).

Générée par un déséquilibre de l'offre et de la demande, l'augmentation des loyers, plus rapide dans le secteur privé que dans le parc social, a creusé les écarts entre les zones rurales et les grandes agglomérations, créant un phénomène

de file d'attente pour l'accès au logement dans les grandes agglomérations. On constate ainsi de fortes disparités territoriales, avec des concentrations dans les zones urbaines et une faible densité dans les zones rurales. Les zones de tension se trouvent en particulier dans l'Île-de-France et en région Provence Alpes Côte d'Azur, et s'étendent aux principales agglomérations³ (Nantes, Bordeaux, Lyon, etc.).

La tension du marché de l'immobilier tend à avoir un impact fort, y compris sur l'accès à l'emploi et la mobilité géographique : 70% des actifs se disent prêt à refuser une opportunité professionnelle si cela les obligeait à accroître leur dépense de logement⁴.

Cette situation contribue à exclure *de facto* certaines tranches de populations vulnérables dans la mesure où le parc social insuffisamment développé, n'est pas en mesure de les accueillir et où leurs ressources, pourtant stables, ne sont pas assez élevées pour satisfaire les exigences accrues des bailleurs privés et des professionnels dans le cadre d'une recherche de location.

Les populations les plus précaires se retrouvent souvent dans le secteur locatif privé dans des conditions dégradées de logement et des coûts au m² plus élevés que des ménages moins défavorisés.

2. Des exigences accrues pour la sélection des candidats locataires

La sélection des candidats de la part des professionnels comme des bailleurs tend à devenir de plus en plus exigeante. Les associations de consommateurs et la [DGCCRF](#) ont relevé « *une quête excessive de garanties exigées par les agences immobilières et les*

¹ Issues de l'outil « connaître les loyers et analyse les marchés sur les espaces urbains et ruraux » (CLAMEUR), enquête logement de l'INSEE, CREDOC, fondation Abbé Pierre, etc.

² L'état du mal logement en France – 16ème rapport annuel de la Fondation Abbé Pierre - 2011

³ Rapport sur l'évolution des prix des loyers - DGUHC - juin 2008

⁴ Le coût du logement pèse sur la mobilité professionnelle – Etude CREDOC – Consommation et modes de vie-n°240 – juin 2011

bailleurs privés »⁵. Cette tendance se traduit parfois par des demandes de documents que les candidats n'ont pas à fournir comme une attestation de l'employeur ou du précédent bailleur.

L'enquête d'une association de consommateurs a montré que plus de 62% des agences demandent au moins un document interdit pour la constitution d'un dossier, 10% réclament une photo d'identité en plus de la pièce d'identité, « avec le risque de dérives discriminatoires que ce type de demande peut laisser craindre »⁶.

Pour se prémunir contre les risques d'impayés de loyers, les bailleurs privés multiplient les contrôles de ressources et exigent une caution, même pour un candidat locataire avec des revenus confortables. [L'Agence nationale d'information sur le logement \(ANIL\)](#) a ainsi constaté que, si en 1999, 17% des bailleurs demandent au moins trois justificatifs de ressources, ils sont plus de 28% à les réclamer en 2003 ; de même, le dépôt de garantie est exigé par le bailleur dans 97% des contrats de location en 2003, contre 92% en 1999⁷. L'augmentation des demandes des agents immobiliers est encore plus importante, une caution étant désormais exigée dans 60% des contrats de location en 2003, contre 45% en 1999.

Bien au-delà des exigences légitimes en termes de sécurisation des paiements du loyer, le caractère abusif de certaines demandes expose les candidats locataires à des inégalités de traitement.

3. Des situations d'inégalités de plus en plus perceptibles

Pour rappel : « *Aucune personne ne peut se voir refuser la location d'un logement en raison de son origine, son patronyme, son apparence physique, son sexe, sa situation de famille, son état de santé, son handicap, ses mœurs, son orientation sexuelle, ses opinions politiques, ses activités syndicales ou son appartenance ou sa non-appartenance vraie ou supposée à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée.* »

[Article 1^{er} de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs.](#)

En dépit du cadre légal posé par [la loi du 6 juillet 1989](#) tendant à améliorer les rapports locatifs, qui prévoit que le droit au logement est un droit fondamental pour tous, certains candidats à la location dans le parc privé demeurent confrontés à des refus injustifiés de visites et à des non prises en compte de leur dossier.

L'enquête logement 2006 de l'INSEE révèle que quatre catégories de ménages sont confrontées à des difficultés particulières d'accès au logement privé et se trouvent potentiellement exposées à des situations de discriminations : les ménages immigrés ou d'origine étrangère⁸, les familles monoparentales⁹, les jeunes de moins de 30 ans¹⁰ et les personnes en situation de handicap ou de perte d'autonomie.

Entre 2005 à 2011, la HALDE a enregistré 1300 réclamations relatives au logement privé. L'analyse de ces réclamations montre que les situations de discriminations sont le fait le plus

⁵ Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a mené une enquête dans le secteur des agences immobilières dont les résultats ont été publiés en septembre 2007

⁶ [Logement locatif : des pratiques bien peu louables – UFC Que choisir – août 2011](#)

⁷ Les conditions d'accès au parc locatif privé - ANIL - janvier 2004

⁸ 24% vivent dans le parc locatif privé contre 30% dans le parc social

⁹ 24% d'entre elles vivent dans le parc privé contre 40% dans le parc social

¹⁰ 53% sont locataires dans le privé selon l'enquête logement de l'INSEE – 2006

souvent de comportements individuels, soit de propriétaires qui sélectionnent des candidats en fonction de critères non objectifs, soit d'agents immobiliers qui répondent ou anticipent les demandes discriminatoires de certains propriétaires.

Par ailleurs, les tests de discrimination dans l'accès au logement privé ont permis de mettre en lumière que la recherche d'une location reste pour les candidats « le parcours du combattant », ces derniers éprouvant des difficultés à faire valoir leurs droits. Les tests ont permis d'identifier la phase du dépôt des dossiers comme étant déterminante pour les candidats locataires. C'est en effet à ce stade de la recherche d'un logement que les inégalités de traitement risquent principalement de se produire, les candidats avec des références semblables n'ayant pas les mêmes chances d'obtenir un logement selon leur origine ou leur situation de famille.

En 2011, un testing réalisé par la [ville de Villeurbanne](#)¹¹ a mis en évidence les désavantages subis par les candidats « d'origine maghrébine » dans plus d'un cas sur deux, principalement après la visite du logement, lors du dépôt du dossier. Le test a permis de montrer que les professionnels annoncent le plus souvent pratiquer la règle « *du premier dossier arrivé, premier dossier traité* », mais la détournent parfois subtilement en accélérant ou en facilitant le dépôt du dossier du candidat apparaissant comme idéal.

II. La position d'intermédiaire : une position délicate

Les conditions d'exercice des agents immobiliers sont réglementées par la [loi n°70-9 du 02 janvier 1970 dite loi Hoguet](#)¹².

Les professionnels doivent répondre à la fois aux attentes des bailleurs dont les exigences sont de plus en plus fortes pour trouver « le locataire idéal » et aux candidats locataires qui cherchent un logement correspondant à leurs besoins et leurs revenus.

Les agents immobiliers peuvent être parfois confrontés à des demandes et des exigences très différentes, qui dépendent de plusieurs facteurs :

- du nombre de logements appartenant au bailleur : pour les propriétaires d'un seul ou de deux biens immobiliers (plus de 55% en 2010)¹³, les loyers constituent un complément de revenu et leur paiement effectif est donc crucial pour les bailleurs ;
- du profil des bailleurs : ne constituant pas un groupe homogène, les bailleurs ont des attentes différentes selon qu'il s'agisse d'un bailleur en activité, d'un retraité aisé, ou encore d'un investisseur, etc.
- de la surface louée : le profil du candidat recherché n'est pas le même pour un studio ou un quatre pièces ;
- de la localisation, notamment dans les zones particulièrement tendues comme l'Île de France ou la région PACA.

¹¹ Piloté par la ville de Villeurbanne dans le cadre d'un plan territorial de lutte contre les discriminations au logement, le test qui a associé l'Ex-HALDE et la FNAIM 69 a été réalisé de novembre 2010 à avril 2011 auprès de 100 logements en location

¹² La loi Hoguet fixe les conditions d'exercice des professions d'agents immobiliers, administrateurs de biens, mandataires en vente de fonds de commerce. Elle a permis la création d'une carte professionnelle et ses conditions d'attribution, elle détermine les conditions personnelles d'accès à la profession et d'exercices, et les causes de l'incapacité d'exercice de ces professions.

¹³ Les propriétaires bailleurs, leur patrimoine et leurs locataires – Enquête PAP réalisé auprès de 4146 propriétaires-bailleurs – édition 2010

1. Une profession fortement exposée au risque de discrimination

Parce qu'ils assurent à la fois un service aux bailleurs et un accompagnement des candidats, les agents immobiliers peuvent s'exposer au risque de discrimination de plusieurs manières :

- en acceptant des demandes discriminatoires de la part des bailleurs qui souhaitent éviter certaines catégories de ménages.

Ces demandes illégales peuvent se traduire par des refus du fait d'une expérience antérieure mal vécue, pour des raisons liées à l'environnement du bien, ou dans un souci d'éviter les troubles de voisinage. Les discriminations moins immédiatement perceptibles sont, quant à elles, fondées sur des préjugés à l'égard de certaines catégories de ménages considérées comme des « populations à risques », en particulier les jeunes et les familles monoparentales, considérées comme moins solvables ou plus susceptibles de créer des troubles de voisinage, ou les personnes d'origine étrangère.

- en hésitant à présenter des dossiers de certains candidats aux bailleurs, relayant de manière plus ou moins consciente les préjugés et les discriminations ou par volonté d'anticiper des demandes discriminatoires des bailleurs.

2. Face à ces difficultés, quels les enjeux pour les agents immobiliers?

Les professionnels de l'immobilier doivent être en capacité de définir des pratiques à la fois respectueuses de la loi et adaptées aux demandes des bailleurs. Ils se trouvent quotidiennement confrontés aux questions suivantes :

- comment mettre en place des procédures de sélection objectives durant tout le processus de la gestion locative ?

- comment instaurer une relation de confiance avec le bailleur, qui permette de mener à bien la sélection du meilleur candidat dans le strict respect du droit ?

- comment garantir au candidat locataire un service professionnel et objectif à toutes les étapes de la procédure (premier contact téléphonique, accueil, visite, constitution du dossier et sélection finale) ?

- comment au sein des agences, entre professionnels, échanger sur les questions qui touchent à l'égalité du traitement des candidats à la location ?

Face à ces multiples interrogations, il est indispensable d'apporter aux agents immobiliers des outils d'aide à la décision et des exemples concrets de bonnes pratiques.

La deuxième partie du guide repose sur l'analyse des réponses au questionnaire, en identifiant des bonnes pratiques et des voies de progrès, tout en prenant en compte les contraintes professionnelles auxquelles sont exposés les agents immobiliers.

PARTIE 2

Analyse des réponses : bonnes pratiques et points de vigilance

Préalable : méthodologie d'analyse du questionnaire

Le questionnaire en quelques mots

Organisé autour de cinq volets :

- Formalisation des conditions de mise en location
- Relations avec le bailleur et établissement du contrat de location
- Relation avec le candidat locataire
- Instruction des dossiers et choix du locataire
- Actions internes

Contient environ 30 questions, dont 70% de questions fermées
(cf annexe 1 : questionnaire intégral)

26 des 90 chambres régionales et départementales adhérentes de la FNAIM ont répondu au questionnaire pour ce premier état des lieux des pratiques des intermédiaires de l'immobilier. Parce que les chambres régionales et départementales sont des acteurs de terrain, leur participation à cette démarche nous a permis d'être au plus près de la réalité des méthodes et des pratiques des professionnels.

L'analyse des réponses est traitée selon des aspects permettant de rendre compte des différentes facettes de l'activité des agents immobiliers, à savoir :

- la relation bailleur/agent immobilier ;
- la relation candidat locataire/agent immobilier.

De plus, le Défenseur des droits souhaitant approfondir les actions mises en œuvre en direction des personnes en situation de handicap, une troisième sous-partie est

consacrée à la problématique de l'accessibilité au logement privé pour les personnes en situation de handicap.

En dernier lieu, des pistes d'actions sont proposées par le Défenseur des droits en vue de renforcer les interventions de la FNAIM auprès des adhérents en matière de promotion de l'égalité.

I. La relation bailleur/agent immobilier

1. La communication sur la prévention des discriminations

Les résultats du questionnaire montrent une réelle volonté des professionnels d'afficher des engagements pour prévenir les discriminations. Deux tiers des agents déclarent informer désormais le propriétaire sur les risques discriminatoires et les sanctions applicables. Ces informations portent le plus souvent sur le rappel des dispositions de la loi sur les rapports locatifs interdisant les discriminations ou encore sur la liste des documents interdits¹⁴.

Ainsi, par exemple, pour se prémunir contre d'éventuelles demandes discriminatoires de la part du bailleur, sont insérées dans les mandats des mentions comme « *Le mandataire informe le mandant que toute discrimination commise à l'égard d'une personne est punie de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende (article 225-2 du code pénal)* ». Ou encore, l'interdiction est faite au bailleur de donner au mandataire des directives et consignes, verbales ou écrites, tendant à refuser la location pour des motifs discriminatoires.

¹⁴ Article 22-2 modifié de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989

Pour information : le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation suite à un refus de location opposé à une personne en raison de son statut de retraité. L'agence avait précisé qu'elle ne pouvait lui louer le logement au motif que les bailleurs ne souhaitent plus contracter avec des personnes retraitées, ne pouvant les expulser en cas de non paiement des loyers¹⁵. Or, l'existence d'une pratique consistant à imposer une condition tenant à l'âge pour accepter les candidatures caractérise une discrimination. A la suite d'une transmission au parquet par le Défenseur des droits, le Tribunal correctionnel de Versailles a condamné l'agence à une amende de 4000 euros pour avoir refusé de louer à des personnes retraitées.

[Décision-n°LCD-2011-68](#)

Recommandations

- **Réaffirmer auprès du bailleur en rappelant l'existence des clauses antidiscriminatoires insérées dans les supports internes l'engagement des agents à lutter contre les discriminations. Ce rappel permettrait de sécuriser les pratiques professionnelles**
- **Rappeler au bailleur que les agents immobiliers engagent leur responsabilité en cas de demandes discriminatoires**

2. L'accompagnement dans l'analyse des besoins

Pour l'ensemble des agents, le conseil apporté au bailleur s'attache en premier lieu à analyser les besoins afin d'assurer une meilleure adéquation de l'offre et de la demande par la fixation du montant du loyer et la description précise du bien.

Pour ce faire, les professionnels déclarent établir par écrit les caractéristiques du bien à louer concernant l'immeuble (localisation, ascenseur, proximité services/équipements, etc.), le logement (nombre de pièces, superficie, confort, etc.) et également les conditions de ressources requises (niveau de ressources et cautionnement souhaité).

Une forte majorité d'entre eux conseille le bailleur dans la fixation du prix du loyer pour garantir la correspondance avec les prix du marché de l'immobilier.

3. La rédaction des offres

Seule la moitié des agents accompagne le bailleur dans la rédaction des offres. Au-delà du simple conseil, il est nécessaire de rappeler au bailleur qui ne peut connaître toutes les règles, l'existence d'obligations légales pour éviter la diffusion d'annonces comportant des mentions interdites. Si des énoncés ne révèlent pas toujours une intention d'exercer une discrimination, des annonces suggèrent nettement que certaines personnes pourraient être écartées : « idéal pour un couple tranquille », « parfait pour étudiant », etc.

Pour information : Dans le cadre d'une délibération, la Halde avait recommandé à une agence de modifier ses pratiques suite à la diffusion sur un site internet d'offres immobilières comportant la mention « fonctionnaire uniquement ». Réserver des annonces aux seuls fonctionnaires écarte les ressortissants non communautaires qui se trouvent de fait systématiquement exclus. Une offre de location comportant cette mention constitue une discrimination indirecte.

[Délibération n°2009-293 du 29 juin 2009](#)

¹⁵ Du fait de l'existence du dispositif de la loi du 6 juillet 1989 dans son article 15 qui interdit de donner congés aux personnes âgées approchant la zone critique des 70 ans dont les ressources annuelles sont inférieures à une fois et demie le montant du salaire minimum de croissance.

Recommandations

➤ **Rappeler au bailleur l'interdiction de mentionner dans une offre l'un des critères prohibés par la loi**

➤ **Informers le bailleur que sa responsabilité est engagée dans la rédaction des offres**

4. L'instruction des dossiers des candidats locataires

Etape délicate au regard de la lutte contre les discriminations, l'instruction des dossiers doit faire l'objet d'une attention particulière. Cette étape est souvent mise en cause par les réclamants qui dénoncent des procédures opaques et des demandes de garanties disproportionnées.

Seul un tiers des agents ayant répondu au questionnaire met en place des procédures de sélection et de hiérarchisation des dossiers de candidats avec le bailleur. Quant à la présentation des candidats, on constate des procédures peu harmonisées. Les trois quarts des agents constituent un dossier en vue de leur présentation sur la base de la « fiche du candidat locataire » ; un tiers de ces derniers procède également à la hiérarchisation des dossiers et à l'accompagnement des bailleurs dans le choix final.

Quelle que soit la méthode retenue, celle-ci doit faire l'objet d'une formalisation pour constituer un gage de transparence de la décision finale et pour éviter la demande de garanties excessives.

Des procédures d'instruction formalisées par écrit présentent plusieurs avantages :

- objectiver les méthodes de travail des agents immobiliers afin de rendre les modalités de sélection transparentes ;

- harmoniser les pratiques professionnelles en mettant en place un cadre d'instruction formel et explicite auprès des collaborateurs ;

- éviter des décisions fondées sur la seule appréciation subjective sur la base de préjugés et stéréotypes ;

- sécuriser les pratiques professionnelles en expliquant le choix opéré au bailleur.

Recommandations

➤ **Formaliser par écrit chacune des étapes de la procédure d'instruction des dossiers**

➤ **Rendre compte auprès du bailleur de l'existence de procédures écrites permettant de sélectionner un candidat sur la base de critères objectifs**

5. La définition des conditions de ressources et de garanties

Seul un tiers des agents établit par écrit les conditions de ressources. Plus d'un tiers n'estime pas cette procédure nécessaire du fait d'une prise en compte systématique des systèmes assurantiels de sécurisation des bailleurs en cas de non paiement des loyers.

Sur les garanties complémentaires, les réponses mettent en lumière une prise en compte systématique des dispositifs de sécurisation des loyers tels que la garantie des loyers impayés (GLI), à distinguer de la garantie des risques locatifs (GRL)¹⁶ destinée aux candidats ne pouvant pas répondre aux exigences des cautions classiques. La GLI s'adressant davantage aux locataires jugés sans risques et solvables, les agents y ont plus fréquemment recours.

¹⁶ Dispositif qui remplace le PASS-GRL pour permettre une plus grande accessibilité au logement des locataires à condition que le loyer mensuel ne dépasse pas 50% des ressources mensuelles (aides au logement comprises)

Pour rappel : le recours au cautionnement est désormais interdit pour les bailleurs, quel que soit leur statut, ayant souscrit à une assurance « loyers impayés », sauf si le locataire est un étudiant ou un apprenti.

[Article 22-1 de la loi du 6 juillet 1989 modifié](#)

En revanche, seule la moitié des agents vérifie que les conditions des assurances ne sont pas discriminatoires, alors même qu'une telle vérification permettrait d'éviter des refus abusifs de la part des assureurs.

Pour information : Dans une affaire au cours de laquelle la HALDE a présenté ses observations, une personne allemande s'est vu refuser la location d'un appartement du fait d'un refus de l'assurance locative du propriétaire qui exigeait un document d'identité établi par l'administration française et s'était opposé à la prise du bail. La HALDE avait rappelé à l'agence immobilière et à la société d'assurance que le code pénal sanctionne le refus de location discriminatoire et avait demandé à la société d'assurance de mettre en conformité avec le droit en vigueur la liste des pièces demandées (délibération n°2007-190 du 2 juillet 2007)

[Arrêt n°11-07-001540 – Tribunal d'instance de Montpellier – 03 avril 2008](#)

Recommandations

- **Définir par écrit les conditions de ressources et de garanties nécessaires et appropriées pour éviter les stratégies discriminatoires**
- **Informé le bailleur de l'existence de dispositifs assurantiels contre les impayés de loyers (GRL/GLI)**

➤ **Vérifier la conformité des contrats d'assurance avec le droit pour éviter tout refus discriminatoire de la part des assureurs**

6. Le rôle de l'agent dans le choix final

A travers l'analyse des réponses, deux cas de figures ont été observés :

- une moitié des agents dispose d'un pouvoir décisionnaire, le bailleur s'en remettant au professionnel pour choisir le candidat présentant toutes les garanties nécessaires ;
- pour l'autre moitié, le rôle du professionnel se limite à une instruction administrative des dossiers comprenant la constitution et la pré-sélection des dossiers des candidats présentés au bailleur ; la décision finale échappe à l'agent qui n'a pas connaissance des motifs de non sélection du bailleur.

Recommandations

- **Rappeler au bailleur que la sélection du candidat doit reposer sur des critères objectifs**
- **Mettre en place une procédure pour le suivi des motifs de non sélection pour les candidats non retenus par le bailleur**

II. La relation candidat locataire/agent immobilier

1. La communication sur la prévention des discriminations

Moins d'un tiers des agents adresse des messages à la fois sur les discriminations en général mais également sur leur engagement propre à lutter contre les discriminations à destination des candidats. Les supports de communication que le candidat est susceptible de se voir remettre et de consulter ne font pas référence au sujet.

Recommandation

➤ **Affirmer auprès du candidat locataire l'engagement des professionnels à prévenir les discriminations en l'informant de l'existence des clauses anti-discriminations et des modes de recours existants**

2. L'accueil et l'information

La grande majorité des professionnels renseigne précisément les informations relatives aux caractéristiques du bien à louer (superficie, équipement, travaux éventuels, etc), sur l'immeuble et son accessibilité. Les réponses au questionnaire rendent compte d'une réelle volonté d'informer le candidat locataire sur le bien.

Les voies de diffusion des offres sont variées pour l'ensemble des répondants : annonce vitrine, annonce internet (site de l'agence et/ou sur un portail annonceur) et presse écrite. Ces différents modes de diffusion permettent de faciliter les démarches du candidat locataire et de les rendre accessibles au plus grand nombre.

Recommandation

➤ **Assurer une information complète afin de donner les mêmes chances à tous les candidats locataires**

3. La protection des données relatives au candidat

Deux tiers des agents ont mis en place des procédures visant à assurer la protection des données relatives au candidat locataire, en particulier au moment du recueil pour la constitution du dossier et, dans une moindre mesure, lorsque les données sont enregistrées informatiquement.

L'utilisation d'outils destinés à garantir la confidentialité des données individuelles est essentielle afin d'éviter la collecte de données à caractère sensible renseignant des critères comme l'origine ou la situation de famille, ce qui est interdit par la loi. Ces situations peuvent faire l'objet d'un signalement auprès de la [commission nationale de l'informatique et des libertés \(CNIL\)](#) et engager la responsabilité des professionnels.

Pour information : le Tribunal de grande instance de Paris a condamné un agent immobilier pour complicité de discrimination dans la fourniture d'appartements collectifs en raison de l'existence de mentions figurant dans les rubriques « observations » au sein de listes de travail informatisées recensant les offres locatives. Le listing interne comportait des mentions telles que : « pas d'étudiants et pas de gens de couleur » ou « le propriétaire ne veut pas louer à des personnes de couleur ».

Arrêt n°0308500058 – Tribunal de grande instance de Paris – 20 septembre 2007

Sur les données relatives à l'historique des visites, l'analyse des réponses montre que ces dernières ne sont que rarement informatisées. Plus de la moitié des répondants se réfèrent à l'agenda ou aux bons de visite.

Recommandations

➤ **Veiller au respect de la loi et de la confidentialité des données relatives au candidat locataire**

➤ **Mettre en place un système de suivi de l'historique des appels et des visites pour pouvoir prouver le traitement objectif de la demande**

4. Les éléments recueillis pour les dossiers de candidature

Pour rappel :

Les documents qui peuvent être demandés pour constituer un dossier de candidature sont les suivants : une pièce d'identité, un livret de famille, des bulletins de salaire, un contrat de travail ou un avis d'imposition.

En revanche, la loi fixe la liste des documents dont la demande est interdite en préalable de la signature d'un contrat de location : une photographie d'identité (hormis celle portée sur la pièce d'identité) / la carte d'assuré social / une photocopie du relevé de compte bancaire ou postal / une attestation de bonne tenue de compte ou d'absence de crédit / une autorisation de prélèvement automatique / un jugement de divorce / une attestation du précédent bailleur indiquant que le candidat locataire est à jour de ses loyers et charges s'il peut présenter d'autres justificatifs, de type quittances de loyer / une attestation de l'employeur si le candidat à la location peut fournir son contrat de travail et ses bulletins de salaires / un contrat de mariage ou un certificat de concubinage / un chèque de réservation de logement / un dossier médical personnel / un extrait de casier judiciaire / sur un compte bloqué de biens, la remise de valeurs ou d'une somme d'argent correspondant à plus de 2 mois loyers en l'absence de dépôt de garantie / deux bilans d'activités pour les travailleurs indépendants / la copie des informations contenues dans le fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers ou de l'information de la non-inscription à ce fichier

[Article 22-2 modifié de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989](#)

La majorité des agents remet le formulaire type élaboré par la FNAIM destiné à recueillir les principales informations sur le candidat locataire, ainsi que la liste type des pièces justificatives et les informations sur les conditions de ressources et garanties demandées.

Le formulaire utilisé renseigne sur l'identité, la situation de famille, la situation professionnelle, les ressources, la caution et la liste des justificatifs à fournir. Il vise à permettre aux professionnels de s'assurer de la solvabilité du candidat locataire et de vérifier son identité tout en respectant sa vie privée.

Cependant, même si l'imprimé proposé par la FNAIM à ses adhérents garantit un outil conforme à la législation, il ne présente aucun caractère obligatoire, chaque agence est libre de s'en servir ou non.

Recommandations

- **Utiliser le support type proposé par la FNAIM, garantissant le recueil d'une information objective et sécurisant les pratiques professionnelles**
- **Vérifier la conformité de la liste des justificatifs à fournir avec les textes applicables**

5. L'appréciation des ressources

Les agents affirment se baser sur des critères objectifs pour apprécier la capacité des candidats locataires à fournir les garanties demandées pour le paiement des loyers et des charges.

Pour une grande majorité, le niveau requis de ressources correspond à trois fois le montant du loyer. La pratique d'exiger des ressources équivalant à quatre fois le montant du loyer reste marginale (un seul répondant). Cependant, l'absence d'inscription légale de ce ratio peut laisser apparaître des demandes excessives et désavantager certains candidats.

Le dépôt de garantie n'est pas exigé par l'ensemble des professionnels, en particulier ceux situés sur des territoires peu tendus où il n'existe pas de phénomène de file d'attente des candidats à la location.

En revanche, plus de trois quarts des agents sollicitent systématiquement une caution malgré une situation financière du candidat stable. Cette exigence est destinée à fournir une sécurité supplémentaire aux bailleurs. Le plus souvent sollicitée auprès d'un proche, ami ou membre de la famille, le recours à la caution d'une personne physique peut présenter pour certains candidats un désavantage, en particulier pour les personnes dans l'incapacité de mobiliser d'autres solutions.

Pour information : à plusieurs reprises, le défenseur a été saisi sur des cas de refus de cautions immobilières en raison de la domiciliation ultra-marine des intéressés. Le défenseur des droits, aux termes des enquêtes menées, a conclu à la discrimination en raison de l'origine et à une atteinte au principe d'égalité de traitement. Il a rappelé qu'aux termes de l'article 73 de la constitution « dans les départements et régions d'Outre-mer, les lois et règlements sont applicables de plein droit ». Il a indiqué qu'une convention, signée en juillet 2008, entre le ministère du logement et les principales organisations de la propriété et de la transaction immobilière prohibe le refus de location lorsque la caution est dans un département d'Outre-mer. Ce texte s'appuie notamment sur la loi du 13 juillet 2006 relative au logement et qui indique qu'une caution ne peut être refusé au prétexte « qu'elle ne possède pas la nationalité française ou qu'elle ne réside pas sur le territoire métropolitain ».

[Décision LCD n°2012-81](#)

L'ensemble des agents procède à l'appréciation des revenus globaux à partir des éléments suivants : le salaire, la retraite, la pension alimentaire et/ou invalidité et la rente. En revanche, la prise en compte des ressources perçues en remplacement d'un revenu professionnel n'est pas systématique. Ainsi, seuls trois quarts des agents prennent en compte [l'allocation aux adultes handicapés \(AAH\)](#) et [les aides au logement](#), un peu plus de la moitié [la majoration pour la vie autonome \(MVA\)](#), et seulement un tiers [l'allocation personnalisée à l'autonomie \(APA\)](#).

La non prise en compte de compléments de revenus, alors qu'ils présentent un caractère stable et permettent de garantir le loyer sur la durée, engendre un désavantage à l'égard des candidats bénéficiaires.

Pour information : le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation suite à un refus d'un grand groupe immobilier de prendre en compte de l'Allocation aux adultes handicapés (AAH) dans le cadre de l'appréciation des ressources. L'instruction menée par les services juridiques a révélé l'existence de consignes internes de ne prendre en compte que les revenus saisissables des candidats dans le but de garantir le recouvrement effectif des loyers au propriétaire. La situation est constitutive d'une discrimination indirecte fondée sur le handicap en ce que la pratique du groupe, apparemment neutre, a pour effet d'écartier systématiquement la candidature des bénéficiaires de l'AAH. Or, seules les personnes handicapées sont titulaires de ce revenu. De même, la non prise en compte par le groupe de la pension d'invalidité, prestation saisissable, en raison du caractère non professionnel de ce revenu, engendre un désavantage particulier à l'égard des personnes bénéficiaires de cette pension.

Les moyens employés apparaissent disproportionnés et injustifiés Dans la mesure où les personnes concernées sont a priori solvables et susceptibles de fournir, au même titre que tout candidat à la location, des garanties de paiement des loyers.

Décision-n°LCD-2011-83 (n'est pas publiée sur le site Internet du DDD)

Recommandations

➤ **Rappeler aux agents immobiliers l'interdiction de refuser des cautions de personnes résidant dans les DOM**

➤ **Veiller à considérer l'ensemble des revenus pour l'appréciation des ressources afin de garantir une égalité de traitement à l'ensemble des candidats**

6. Le suivi des candidatures

Plus de la moitié des répondants informe les candidats locataires du refus de leur candidature par téléphone ou physiquement, sans avoir mis en place de procédure formalisée à cet effet.

Le suivi des candidatures doit participer à une meilleure information des candidats et permettre de sécuriser les pratiques professionnelles en évitant notamment que des candidats dont les dossiers ne correspondent pas à l'offre s'estiment victimes d'un refus à la location discriminatoire.

Recommandation

➤ **Mettre en œuvre une procédure d'information des candidats non retenus afin de pouvoir justifier que les décisions ont été prises de façon objective**

III. La prise en compte des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap

Pour rappel : [la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées](#) a introduit la notion d'accessibilité « sans discrimination » de l'ensemble du cadre bâti (transports, voirie, établissements recevant le public (ERP) et les logements collectifs ou individuels) en prenant en compte tous les types de handicap (*cf annexe 4 : la réglementation sur l'obligation d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap*).

1. Le diagnostic sur l'accessibilité

Les trois quarts des agents se renseignent sur l'accessibilité de l'immeuble et du logement, en prenant en compte l'accessibilité aux parties communes et au logement lui-même. Plus de la moitié des agents réalise un diagnostic, mais seule une minorité fait appel à un spécialiste mandaté. Le plus souvent, le diagnostic est effectué par les agents eux-mêmes, sans aucune définition d'un référentiel et de formation dédiée.

Pour information : des associations spécialisées dans le handicap ont élaboré des outils d'autodiagnostic qui visent à faciliter l'accès au logement des personnes en situation de handicap.

- [l'association des paralysés de France \(APF\)](#) s'est très vite emparée du sujet en mettant en œuvre des actions diverses (sensibilisations, conseils techniques, information, etc.) afin d'identifier les leviers possibles pour rendre effectif le droit au logement autonome.

- [IMMADEA](#)¹⁷ : portail internet qui met en ligne des annonces de logements accessibles, ainsi qu'un outil d'auto diagnostic destiné à aider les bailleurs et les professionnels.
- [ADOLOGIS](#)¹⁸ : dispositif interactif qui fonctionne comme une bourse de logements accessibles ; une typologie des logements a été établie sur la base de critère d'accessibilité et d'adaptabilité précis.

Recommandation

- **Sensibiliser les bailleurs à la nécessité de réaliser un premier diagnostic d'accessibilité**
- **Se rapprocher des associations établissant des référentiels d'accessibilité pour assurer des diagnostics d'accessibilité**

2. La communication sur l'accessibilité dans les offres

Si l'accessibilité fait l'objet d'un premier repérage destiné à renseigner sur les caractéristiques des logements et des parties communes, les résultats montrent un défaut de communication à l'adresse des candidats locataires susceptibles d'être intéressés. Seul un tiers des agents renseigne sur l'accessibilité des offres en vitrine et sur les sites Internet. L'indication générale « logement accessible » est la seule information rendue disponible.

L'outil Internet change considérablement la recherche d'un bien à louer en mettant à la disposition du plus grand nombre les offres de location, la possibilité de consulter des photos voire même d'effectuer des visites virtuelles.

Recommandations

- **Faire apparaître des items relatifs à l'accessibilité sur les offres susceptibles d'intéresser les personnes en situation de handicap**
- **Améliorer l'information sur l'accessibilité des offres en utilisant les capacités de l'outil internet**

3. La sensibilisation des agents immobiliers sur l'accessibilité

Seul un tiers des agents aborde le sujet de l'accessibilité du logement aux personnes en situation de handicap dans le cadre des actions de sensibilisation internes.

Une meilleure connaissance des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap permettrait d'encourager la réalisation de diagnostics performants, d'informer les bailleurs sur l'intérêt de réaliser des travaux pour adapter le logement au plus grand nombre et d'assurer une meilleure information des candidats locataires à la recherche d'un bien adapté à leur handicap.

Recommandation

- **Intégrer un module sur l'accessibilité des logements dans les actions de sensibilisation ou de formation des agents immobiliers**

Au-delà du diagnostic et de la sensibilisation, les agents immobiliers doivent être en mesure d'orienter les bailleurs vers les dispositifs de financement pour rendre accessibles les logements comme [l'Agence nationale de l'habitat \(ANAH\)](#), la [Maison Départementale pour le handicap \(MDPH\)](#) ou encore la Direction générale de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction qui a publié un [guide complet](#) destiné à informer les personnes sur les aménagements et les aides pour adapter les logements.

¹⁷ Piloté par l'association « bien vivre, bien vieillir à domicile », une liste détaillée de critères d'évaluation permet de réaliser un premier diagnostic
¹⁸ Association créée par le mouvement Pact pour l'amélioration de l'habitat et du cadre bâti, 1er réseau associatif national au service des personnes et des familles, regroupant 145 associations et organismes reconnus service social d'intérêt général.

Parce que le secteur du logement privé a également un rôle à jouer en faveur d'un meilleur accès au logement locatif privé des personnes en situation de handicap, il est important que les professionnels conseillent et aident les bailleurs privés dans leurs démarches de mise en accessibilité.

Conclusion et pistes de réflexion pour les actions menées par la FNAIM

Tendances générales

Le témoignage des chambres régionales et départementales montre qu'au sein du réseau de la FNAIM les questions relatives aux risques de discrimination ne sont pas ignorées :

- la volonté de réformer les pratiques professionnelles pour garantir une plus grande transparence est affirmée
- la prise de conscience de l'enjeu des discriminations dans l'accès au logement privé émerge

En revanche, des points de risque perdurent et appellent à une vigilance particulière :

- le manque de sécurisation des pratiques professionnelles
- le défaut de formalisation des procédures de sélection des candidats locataires
- l'absence d'actions internes d'information et de formation relatives à la prévention des discriminations

Si les professionnels de l'immobilier reconnaissent désormais l'existence de situations d'inégalités de traitement, le véritable test de leur engagement en matière de promotion de l'égalité sera leur capacité à procéder à un véritable changement des pratiques professionnelles pour garantir une égalité d'accès dans le logement locatif privé. Cette étape passe par une formalisation des pratiques et un développement de la qualification des agents pour les mettre en mesure de se saisir du sujet. Par sa capacité à fédérer les agents immobiliers et à élaborer des outils d'aide à la décision, la FNAIM a un rôle essentiel à jouer en matière d'évolution des pratiques.

Engagements de la FNAIM

Les actions engagées par la FNAIM pour lutter contre les discriminations sont d'ores et déjà multiples :

- signature d'une convention avec [l'agence nationale pour la cohésion sociale et pour l'égalité des chances \(Acsé\)](#) ;
- partenariat avec [l'association France terre d'asile](#) dans le cadre d'un projet Reloref soutenu par le ministère de l'immigration, de l'intégration, de l'identité nationale et du développement solidaire. Ce projet vise à favoriser l'accès au logement des réfugiés statutaires ;
- [signature de la charte de lutte contre les pratiques de discriminations au logement à l'égard des français d'origines d'outre-mer](#) pour garantir le respect des dispositions de la loi du 06 juillet 1989 interdisant le refus des cautions des personnes résidant dans les départements d'Outre-mer.

Parfois la démarche n'affiche pas directement un engagement en faveur de la prévention des discriminations, mais elle illustre la volonté d'une plus grande transparence des pratiques professionnelles. Le projet de réforme des métiers de l'immobilier pour moderniser la profession, élaboré par la FNAIM en lien avec [l'Union des syndicats de l'immobilier \(UNIS\)](#)¹⁹, marque la volonté du secteur d'avancer des propositions en vue de normaliser des pratiques professionnelles. Ce projet a donné lieu à la publication d'un livre blanc comportant un ensemble de propositions sur des aspects divers, tels que le niveau de formation du secteur, le règlement amiable des litiges, la création d'un conseil national de la profession.

¹⁹ Réalisé à la suite des états généraux du logement privé et coordonné par la FNAIM et l'UNIS en 2011

Pistes de réflexion

Outre les recommandations formulées dans ce guide à l'attention des professionnels, le Défenseur des droits encourage la FNAIM à renforcer les actions qu'elle mène auprès de ses adhérents en matière de prévention des discriminations, en prenant en compte les marges de progrès identifiées, à savoir :

- les actions de prévention sont le plus souvent menées en faveur des bailleurs sans que des messages ne soient adressés aux candidats locataires pour une meilleure connaissance de leurs droits, des recours possibles et des dispositions législatives de protection des locataires (liste des documents interdits, etc.) ;
- du fait de la structuration éclatée de la profession, la déclinaison au niveau régional des actions initiées par le haut s'avère difficile. A l'inverse, des initiatives locales ne sont pas suffisamment repérées et diffusées ;
- le sujet de la prévention des discriminations relève davantage d'une gestion informelle et n'est traité qu'au cas par cas, lorsqu'un risque de discrimination est identifié.

Pour permettre la mobilisation d'un plus grand nombre de professionnels, le Défenseur des droits recommande à la FNAIM de développer une politique de promotion de l'égalité, avec les objectifs suivants :

- inscrire la lutte contre les discriminations de façon transversale dans les projets de réforme, notamment dans le projet d'un code de déontologie élargi à l'ensemble de la profession ;
- inciter les professionnels à mettre en place de procédures écrites et formalisées dans la gestion locative ;

- mobiliser les chambres régionales et départementales afin de construire un réseau territorial sur la prévention des discriminations ;
- mettre en place des modules de formation sur la promotion de l'égalité dans le cadre de l'Ecole supérieure de l'immobilier (ESI).

Le Défenseur des droits entend poursuivre son action avec les professionnels de l'immobilier pour inciter et valoriser la mise en œuvre de pratiques exemplaires et garantir un accès au logement privé dans le respect des principes de non-discrimination.

Annexe 1

QUESTIONNAIRE INTEGRAL

Informations pratiques

- Nom et coordonnées de l'agence* :
- Nom et coordonnées de l'agent en charge de répondre au questionnaire* :
- Département de localisation de l'agence :
- Milieu rural :
- ou
- Milieu urbain, merci de préciser la taille de la ville (petite, moyenne, grande) :
- (* : Rubriques facultatives)

1 - Volet « Formalisation des conditions de la mise en location »

Q1 : Avez-vous établi par écrit des consignes destinées à vos collaborateurs sur :

- la procédure de recherche et sélection d'un locataire ?
- les relations avec le bailleur ?

Q2 : Avez-vous établi par écrit les informations à recueillir sur les caractéristiques du bien à louer ?

- OUI NON
- Si oui, quels éléments sont pris en compte pour présenter le bien loué ?

A. Concernant l'immeuble

- Localisation
- Proximité équipements/ services
- Ascenseur
- Autres (veuillez préciser)

B. Concernant le logement

- Nombre de pièces
- Superficie
- Confort (WC, SE ou SDB, mode de chauffage)
- Étage
- Travaux éventuels à prévoir
- Autres (veuillez préciser)

C. Concernant l'accessibilité de l'immeuble et du logement (*)

- Accessibilité immeuble (*)
- Accessibilité logement (*)
- Si oui, qui réalise le diagnostic ?
 - L'agence immobilière ?
 - Un professionnel mandaté par l'agence ?
 - Le bailleur ?
 - Autres (veuillez préciser)

D. Concernant des conditions particulières posées par le bailleur

- Durée réduite du bail
- Possibilité de faire des travaux
- Autres (Veuillez préciser)

Q3 : Avez-vous défini par écrit les conditions de ressources permettant de s'assurer du paiement du loyer ?

- OUI
- NON parce que vous proposez systématiquement une assurance qui définit ces conditions (allez en Q3. 1)
- NON pour d'autres raisons (veuillez préciser) :

Q3.1 : Dans ce cas, vérifiez-vous que les conditions de l'assurance ne sont pas discriminatoires (*) ?

- OUI NON

Q3.2 : Quel est le niveau de ressources accepté par rapport au montant du loyer ?

- 3 fois le montant du loyer
- moins de 3 fois le montant du loyer
- plus de 3 fois le montant du loyer

Q.3.3 : Quel est le type de ressources du candidat ou du ménage pris en compte ?

- Salaire
- Retraite
- Indemnités chômage

- Indemnités maladie
- Pension alimentaire
- Rente
- Pension d'invalidité
- AAH (allocation adulte handicapé)
- MVA (majoration pour vie autonome)
- APA (allocation personnalisée d'autonomie)
- Aide au logement (AL ou APL)
- Autres (veuillez préciser)

Q4 : Avez-vous défini par écrit les garanties complémentaires demandées ?

- OUI NON

Si oui, veuillez préciser quelles sont les garanties proposées :

- cautionnement
- dépôt de garantie
- assurance d'impayés Laquelle ?

Quels sont les risques couverts ?

- Impayé
 - Détérioration
 - Vacance
 - Autres

Q5 : Des moyens sont-ils prévus pour garantir la protection des informations concernant le locataire...

- au moment du recueil, pour constituer le dossier ?
- lorsque ces données sont enregistrées informatiquement ?

2 - Volet « Relations avec le bailleur et établissement du mandat »

Q6 : Avez-vous un rôle de conseil auprès du bailleur pour...

- la rédaction des offres ?
- la fixation du montant du loyer ?
- autres missions ? (veuillez préciser)

Q7 : Etablissez-vous avec le propriétaire une méthode de sélection du candidat ?

- OUI, laquelle ?
- NON

Q7.1 : Renseignez-vous le propriétaire sur les risques de discriminations dans la mise en location ?

- OUI, comment ?
- NON

Q7.2 : Remettez-vous au propriétaire le « code pour bien se conduire » du guide pratique « Louer sans discriminer » élaboré avec la HALDE ?

- OUI NON

Q7.3 : Déterminez-vous à l'avance le nombre de dossiers à présélectionner pour le propriétaire ?

- NON
 - OUI, combien ?
- Si oui, le mandat le précise-t-il ?
- OUI NON

Q8 : Utilisez-vous l'imprimé FNAIM « mandat de location » ?

- OUI NON

Q8.1 : Si non, une clause de non-discrimination figure-t-elle dans le « mandat » conclu avec le propriétaire, en référence à la loi du 6 juillet 1989 (art. 1) ?

- OUI NON

3- Volet « Relation avec le candidat locataire »

Q9 : Quelle est la voie de diffusion pour chaque offre ?

- annonce vitrine
- annonce presse écrite
- annonce internet
 - sur votre propre site
 - sur un portail annonceur (ex : fnaim.fr, explorimmo..)
 - autres, veuillez préciser

Q10 : Les offres diffusées sur internet sont-elles rendues accessibles aux personnes en situation de handicap (malvoyants, non-voyants...) par une technologie prévue à cet effet ?

- OUI NON

Q11 : Les offres contiennent-elles des renseignements sur l'accessibilité (*) ?

- OUI (allez à la question Q11.1)
 NON

Q11.1 : Comment les offres renseignent sur l'accessibilité du logement (*) ?

- par l'indication générale « logement accessible »
- par des précisions techniques (ascenseur de 90 cm...)

Q11.2 : Lorsque vous utilisez la mention « logement accessible » vérifiez-vous...

- ... l'accessibilité du logement ?
- ... l'accessibilité des parties communes ?
- ... l'accessibilité à l'immeuble ?

Q12 : Par quels moyens le candidat peut-il rentrer en contact avec vous ?

- téléphonique ?
- email ?
- réception à l'agence ?
- autres, veuillez préciser

Q13 : Face à une demande d'une personne en situation de handicap ayant un besoin auquel vous ne pouvez pas répondre, orientez-vous la personne vers les services compétents (associations de personnes en situation de handicap, bourses de logements adaptés ...) ?

- OUI, veuillez préciser ces services ?
 NON

Q14 : Remettez-vous à chaque candidat locataire un dossier contenant ...

- une fiche descriptive du logement ?
- des informations sur les conditions de ressources et les garanties demandées ?
- des informations sur la procédure de sélection ?
- un formulaire- type destiné à recueillir les informations sur le candidat locataire (1) ?
- une liste-type des pièces justificatives (1) ?
- autres, veuillez préciser

(1) Joindre à cette étude un exemplaire de ce document le cas échéant

Q15 : Lorsque vous présentez au candidat à la location les conditions de mise en location, l'informez-vous sur la non-discrimination ?

- OUI, comment ?
 NON

Q16 : Conservez-vous l'historique des visites réalisées ?

- OUI, comment (bons de visite, reporting informatique...)?
- NON

Q17 : Une fois le bail conclu avec un locataire, informez-vous les autres candidats du refus de leurs candidatures ?

- OUI, comment (par courrier, téléphone, ...)?
- NON

4 - Volet « Instruction des dossiers et choix du locataire

Q18 : Quel est le rôle joué par l'agence dans la phase de sélection ?

- Constitution des dossiers en vue de leur présentation
- Hiérarchisation des dossiers
- Accompagnement du propriétaire dans le choix final (allez à la question Q18.1)
- Choix final
- Autres, veuillez préciser

Q18.1 : Cherchez-vous dans ce cas à connaître les critères sur lesquels le propriétaire s'est appuyé ?

- OUI, pourquoi ?
- NON, pourquoi ?

Q19 : Comment les dossiers sont-ils présentés au propriétaire ?

- Dossier administratif accompagné des pièces
- Une fiche de synthèse du candidat sans les pièces
- Autres, veuillez préciser

Q20 : Hiérarchisez-vous les dossiers à présenter ?

- OUI NON
- si oui, en dehors du critère financier à partir de quels éléments établissez-vous une hiérarchie entre les dossiers ?

Q21 : Le contrat signé est-il un « contrat type » ?

- OUI, lequel (FNAIM, Tissot,...) ?
- NON, pour quelle raison ?

5 - Volet « Actions internes »

Q22 : Effectif de l'agence :

Q23 : Combien de locations avez-vous effectué en 2009 ? :

Q24 : Disposez-vous de locaux accessibles aux personnes en situation de handicap ?

- OUI, depuis quand ?
- NON

Q25 : Est-ce que la non-discrimination est un aspect de votre profession sur lequel vous communiquez en externe ?

- OUI (si oui, allez en Q25.1)
- NON

Q25.1 : Quels supports utilisez-vous pour communiquer sur cet aspect ?

- site internet
- revues
- plaquettes de présentation de votre agence
- autres (précisez si besoin)

Q25.2 : Pourquoi communiquez-vous sur cet aspect ?

Q26 : Communiquez-vous en interne, auprès de votre personnel, sur les risques de discriminations dans l'exercice de la gestion locative ?

OUI NON

- Si oui, sous quelle forme ?

Q27 : Communiquez-vous en interne, auprès de votre personnel, sur la prévention des discriminations dans les relations de travail (*) ?

OUI NON

-Si oui, sous quelle forme ? :

Q28 : Le personnel de l'agence est-il informé de l'existence des brochures « Louer sans discriminer » réalisées avec la HALDE ?

OUI NON

Q29 : Votre personnel a-t-il été formé à la prévention des discriminations (*) ?

OUI NON

- Si oui, pouvez-vous préciser sous quelle forme, quelle durée de formation, son contenu, etc. ?

Q30 : Ces actions de sensibilisation intègrent-elles la question de l'accessibilité (*) ?

OUI NON

Q31 : Avez-vous mis en place une procédure pour traiter les réclamations des clients (propriétaires, candidats, locataires, autres...) qui se plaignent d'une discrimination (*) ?

OUI NON

-Si oui, existe-t-il une personne référent chargée de traiter ces situations ?

-Si oui, pouvez-vous préciser les coordonnées de cette personne ?

Q32 : Avez-vous mis en place des actions pour prévenir les discriminations dans les relations de travail au sein de votre établissement ?

OUI (allez à la question Q.32.1)

Au stade du recrutement ?

Pour l'accès à la formation ?

Dans l'évolution de carrière ?

Autres ? (précisez si besoin)

NON

Q32.1 : Au stade du recrutement, utilisez-vous les imprimés types FNAIM contrat de travail ?

OUI NON

Q32.2 : Si non, vos contrats de travail comportent-ils un engagement de non discrimination ?

OUI NON

Q32.3 : Citez les actions menées pour prévenir les discriminations dans les relations de travail au sein de votre établissement (*).

Q33 : A la fin de ce questionnaire, souhaitez-vous nous faire part d'autres remarques ou d'autres actions

Q34 : N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques, critiques, observations sur le fond et la forme de ce questionnaire.

Annexe 2

Caractéristiques et liste des répondants

Rappel : 26 sur 90 chambres régionales et départementales ont répondu au questionnaire

1. Caractéristiques des répondants

Une grande majorité a indiqué le nom et/ou les coordonnées, gage d'une véritable volonté de participer à la démarche en toute transparence.

La plupart des chambres ayant répondu se situe sur des territoires urbains : 2 grandes villes, 10 villes moyennes, et 2 petites villes. Seules 9 d'entre elles exercent en milieu rural. Cette donnée permet de mesurer l'activité des professionnels en rapport avec les tensions susceptibles d'apparaître sur des territoires avec une forte pression de la demande.

Pour deux tiers des professionnels, l'effectif du personnel de l'agence est limité (entre 1 et 10 personnes), seule une chambre indique un effectif supérieur à 20 personnes. Cette donnée rappelle que le secteur est composé de structures traditionnelles de petite taille qui comptent de trois à cinq collaborateurs effectuant des tâches diversifiées : mise en relation vendeur et acheteur, travail de prospection et d'évaluation des biens immobiliers, rôle de conseil auprès des clients, etc.

Si le secteur privé tend à évoluer vers de vastes mouvements de concentration des agences sous la forme de sociétés anonymes ou de réseaux franchisés, les effectifs des agences immobilières restent réduits.

2. Liste des répondants

- 1- Agence Besançon - Doubs (25)
- 2- Agence Châtelleraut – Vienne (86)
- 3- Agence Moutauban – Tarn et Garonne (31)
- 4- Agence Berthou immobilier – Corrèze (19)
21 avenue du midi – 19930 Arnac Pompadour
- 5- Agence SIS – Bas Rhin (67000)
Responsable : Bintz Daniel
- 6- Agence LBI les Bos de l'immobilier – Aveyron (12)
77 rue Cayrade – 12300 Decazeville
- 7- Agence Chapelo Pelegrin Immobilier – Indre (36)
Responsable : Jacky Chapelot
- 8- Agence Argus Immobilier – Vienne (86)
3 rue Louis XIII – 86400 Civray
Responsable : Jean Samuel cordeau
- 9- Agence Fertoire Immobilière – Sarthe (72)
1 Avenue de la république – 72402 La Ferté Bernard Cedex
Responsable : Pascale Defaye
- 10- Agence manoir de France – Pyrénées Atlantique (64)
BO 70736 – Résidence du Parc
2 Boulevard du BAB – 64100 Bayonne
Responsable : Nicolas Desbièys
- 11- Agence Landes océan – Landes (40)
Rue des pèlerins – 40660 Moliets
Responsable : Vincent Destruhaut
- 12- Agence Altimmo – Puy de Dôme (63)
29 Place du 8 mai – 63540 Romagnat
Responsable : Laurent Gamot
- 13- Agence Proximo – Morbihan (56)
1 rue Montauban – 56200 La GACILLY
Responsable : Bruno Houssin
- 14- Agence Orpi Immo – Haute Vienne (87)
Responsable : Pierre Lacotte

15- Agence saint Agnant Immobilier – Charente Maritime (17)
70 Avenue du Général Leclerc – 17620 Saint Agnant
Responsable : Mathieu Idele

16- Agence Bleu Marine – Calvados (14)
14990 Bernières
Responsable : Eric Maurice

17- Agence Cabinet Boyer – Var (83)
Responsable : Gérard Mezou

18-Agence Pardo – Pyrénées Atlantique (64)
SARL Centre immobilier de Navarre
25 rue du Colonel Gloxin – 64000 Pau
Responsable : Robert Pardo

19- SARL Penpère Immobilier – Lot et Garonne (47)
14 Place du Marché – 47200 Manane
Responsable : Patrice Penpère

20- Agence Tourimmo – Indre et Loire (37)
40 bis avenue de Grarumont
37000 Tours
Responsable : Patrice Petit

21- Agence Cahors Immobilier gestion – Lot (46)
Responsable : Gérard Peucat

22- Agence GPS Immobilier- Puy de Dome (63)
Responsable : Lionnel Peynet

23- Agence Régie foncière Riegert – Hautes Alpes (05)
2 Place Bonthoux – 05010 Gap Cedex
Responsable : Xavier Riegert

24- Agence Beaumont Aubagne – Bouches du Rhone (13)
Responsable : Jean Pierre Rouas

25- Agence Austral Immobilier – La réunion (974)
Responsable : Alain Xelot

26- Agence Buet Immobilier – Côte d’or (21)
19 avenue Albert Camus – 21000 Dijon
Responsable : Jean François Buet

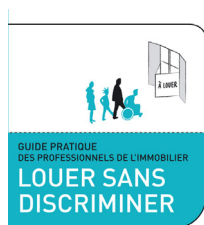
Annexe 3

Les actions menées par le Défenseur des droits dans le domaine du logement privé

1. Les actions développées avec les professionnels du logement privé

Dès sa création, la HALDE a inscrit la lutte contre les discriminations dans l'accès au logement privé parmi ses priorités et a mené de nombreuses actions dans ce domaine :

- o La création d'un groupe de travail « logement privé » piloté par la HALDE réunissant les principales fédérations des professionnels de l'immobilier, à savoir : la FNAIM, le syndicat national des professionnels de l'immobilier (SNPI), l'Union nationale de la propriété immobilière (UNPI) et l'Union des syndicats de l'immobilier (UNIS) ;
- o Les auditions des principaux acteurs du logement privé dans le cadre de la conférence de consensus pour la diversité sociale dans l'habitat organisée en 2007 ;
- o La réalisation et la diffusion de brochures de sensibilisation adaptées aux attentes et situations des différents acteurs concernés : bailleurs, intermédiaires et grand public. Diffusées sur l'ensemble du territoire, ces brochures visent à faire respecter le principe de non-discrimination pour « louer sans discriminer ».



HALDE
Défenseur des droits
15 rue de la République
93571 La Plaine St-Denis
93 93 93 93 93



HALDE
Défenseur des droits
15 rue de la République
93571 La Plaine St-Denis
93 93 93 93 93

2. Une étroite collaboration avec la FNAIM

La collaboration avec la fédération s'est traduite en premier lieu par la signature en 2006 d'une convention de partenariat articulée autour de cinq grands axes :

- la réalisation d'outils de sensibilisation à la lutte contre les discriminations ;
- la sensibilisation des adhérents de la FNAIM ;
- le développement d'un engagement réciproque d'informations ;
- l'élaboration d'outils pour favoriser et identifier les bonnes pratiques ;
- la promotion des différentes actions menées par chacun des signataires.

Ce partenariat s'est traduit par de multiples actions :

- o Introduction dans le code d'éthique et de déontologie de la FNAIM de dispositions antidiscriminatoires, avec des sanctions disciplinaires pour les adhérents en cas de non-respect de ces prescriptions. Les agents immobiliers sont ainsi tenus de rappeler à leurs clients-proprétaires que « l'origine, la couleur ou l'activité professionnelle d'un candidat locataire » ne doit pas être un frein au logement ;
- Extrait du préambule du code :*
« Le professionnel FNAIM exerce son métier dans le strict respect de la loi. Il n'applique, en particulier jamais, de discrimination sous quelque forme que ce soit vis à vis de ses clients. »

- o Un échange d'informations sur les décisions mettant en cause les agences adhérentes de la fédération ;
- o La participation de la FNAIM au groupe de travail mis en place avec les acteurs du logement privé ;
- o La diffusion des brochures de sensibilisation sur l'ensemble du réseau de la FNAIM via leurs supports de communication internes ;

o La définition et l'envoi du questionnaire « logement privé » en 2010 aux présidents des chambres régionales et départementales de la fédération.

Annexe 4

La réglementation sur l'obligation d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap

La loi du 11 février 2005 a créé une dynamique nouvelle en faveur de l'accessibilité des personnes en situation de handicap, en renforçant les obligations des constructeurs et des propriétaires d'immeubles quels qu'ils soient (locaux d'habitations, de travail, établissement recevant du public ...).

L'esprit de la réglementation est de supprimer le plus grand nombre possible d'obstacles au déplacement et à l'usage des bâtiments pour que des personnes ayant une déficience motrice, sensorielle ou intellectuelle soient capables de vivre de façon indépendante et autonome.

A cette fin, la loi impose de prendre en compte deux aspects complémentaires de l'accessibilité :

- l'accessibilité "de tous" en prenant en compte tous les types de handicap ;
- l'accessibilité "à tout" en développant la continuité du déplacement depuis la voirie jusqu'au cadre bâti en passant par les transports

Désormais, tous les bâtiments sont concernés par l'obligation de mise en accessibilité, les neufs comme les existants, qu'il s'agisse des logements collectifs et individuels. Néanmoins, l'étendue de l'obligation d'accessibilité varie : elle est obligatoire pour les logements neufs (individuels et collectifs), mais elle n'est obligatoire pour l'habitat existant qu'en cas de travaux.

Les commissions communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées

Pour assurer le suivi de la mise en accessibilité, la loi a créé dans son article 46 les commissions communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées dans les communes de plus de 5000 habitants. Elles ont pour finalité de devenir des observatoires de l'accessibilité du cadre bâti. Quatre missions leur ont été confiées :

- dresser un constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti existant, de la voirie, des espaces publics et des transports ;
- organiser le recensement de l'offre de logements accessibles aux personnes handicapées ;
- réaliser un rapport annuel remis au Préfet ;
- formuler des propositions en vue d'améliorer la mise en accessibilité de l'existant.

Ce qui change pour les bailleurs

L'article 50 de la loi du 11 février 2005 prévoit que « *les propriétaires bailleurs peuvent passer des conventions avec les établissements ou services spécialisés afin de : déterminer les modifications nécessaires à apporter aux logements pour les adapter aux différentes formes de handicap de leur locataire et prévoir une collaboration afin d'intégrer notamment les personnes handicapées physiques dans leur logement sur la base d'un projet personnalisé.* ».

Pour faciliter la réalisation de travaux d'adaptation, la loi n°2009-223 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre les exclusions prévoit : des dérogations possibles à des règles d'urbanismes en cas de travaux nécessaires à l'accessibilité à un logement existant, de nouvelles règles d'autorisation pour des travaux d'accessibilité dans une copropriété, etc.

Pour réaliser des travaux dans leur logement en vue de les rendre accessibles aux personnes en situation de handicap, les bailleurs peuvent solliciter des aides financières de [l'agence nationale de l'habitat du parc privé \(ANAH\)](#), du Conseil régional, de [l'association pour le logement des grands infirmes \(ALGI\)](#), des Conseils généraux et des aides liées au versement de [la prestation de compensation du handicap \(PCH\)](#) et/ou du [fond départemental de compensation](#).

Cependant, les aides destinées aux bailleurs ne sont pas suffisamment mobilisées pour plusieurs raisons : manque de connaissance du dispositif, lourdeur administrative des dossiers, conditions d'octroi des aides, manque d'harmonisation des critères d'éligibilité, etc. A titre d'exemple, sur l'année 2008, l'ANAH enregistre 1600 demandes de subventions pour des logements situés en Ile de France et le Conseil régional seulement une centaine.

Liste des décrets d'application en matière d'accessibilité

- Décret n° 2010-124 du 9 février 2010 portant création de l'observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle paru au J.O n°0034 du 10 février 2010
- Décret n° 2009-1272 du 21 octobre 2009 relatif à l'accessibilité des lieux de travail aux travailleurs handicapés paru au J.O n°0246 du 23 octobre 2009
- Décret n° 2009-723 du 18 juin 2009 relatif à la procédure de dérogation visant à autoriser les travaux nécessaires à l'accessibilité de personnes handicapées à un logement existant paru au J.O n°0141 du 20 juin 2009
- Décret n° 2009-500 du 30 avril 2009 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public et des bâtiments à usage d'habitation paru au J.O n°0176 du n°0103 du 3 mai 2009
- Décret n° 2007-1327 du 11 septembre 2007 relatif à la sécurité et à l'accessibilité des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur, modifiant le code de la construction et de l'habitation et portant diverses dispositions relatives au code de l'urbanisme paru au J.O n° 211 du 12 septembre 2007
- Décret n° 2006-1657 du 21 décembre 2006 relatif à l'accessibilité de la voirie et des espaces publics paru au J.O n° 297 du 23 décembre 2006
- Décret n°2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics paru au J.O n° 297 du 23 décembre 2006
- Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation paru au J.O n° 115 du 18 mai 2006
- Décret n° 2006-138 du 9 février 2006 relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs paru au J.O n° 35 du 10 février 2006

POUR CONTACTER LE DÉFENSEUR DES DROITS

III Pour toute information sur les discriminations :

- ☒ par téléphone au **09 69 39 00 00**
(coût d'une communication locale à partir
d'un poste fixe)
- ☒ sur le site Internet : www.defenseurdesdroits.fr

III Saisir le Défenseur des droits :

- ☒ par le formulaire en ligne sur :
www.defenseurdesdroits.fr
- ☒ par les délégués du Défenseur des droits
dans les départements :
www.defenseurdesdroits.fr
(rubrique « Saisir »)
- ☒ par courrier postal :
Le Défenseur des droits
7 rue Saint-Florentin – 75409 Paris Cedex 08

Cette brochure émane d'un travail initialement mené avec la CNAB*,
la FNAIM, le SNPI, l'UNIT* et l'UNPI.

* Aujourd'hui UNIS

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR
DES DROITS**
defenseurdesdroits.fr



Le Défenseur des droits
7 rue Saint-Florentin
75409 Paris Cedex 08
www.defenseurdesdroits.fr